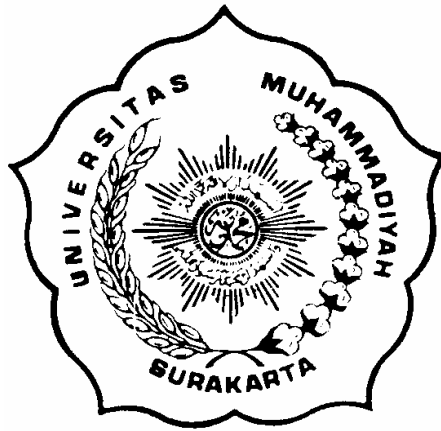


TUGAS AKHIR

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA BANK BERDASARKAN METODE WIPA-QFD (*WEIGHTED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS-QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)



**Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

TRIYONO
D. 600 030 040

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mengalami perkembangan yang ditandai dengan lahirnya banyak industri perbankan. Dengan semakin banyaknya bank yang berdiri maka akan mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat dalam memperoleh nasabah baru maupun mempertahankan nasabah. Agar dapat memenangkan persaingan tersebut maka pihak bank harus mengerti dan memahami apa yang menjadi keinginan dan harapan nasabah. Lingkungan yang selalu mengalami perubahan menjadi harapan nasabah terhadap kualitas jasa yang terus mengalami dinamika. Harapan dan keinginan nasabah akan menjadi umpan balik bagi bank dan hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan nasabah terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank.

Keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi sangat tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah. Kompetisi yang sering terjadi dalam dunia perbankan adalah pada tingkat suku bunga yang ditawarkan, hadiah atau bonus yang menarik dan juga teknologi yang digunakan khususnya teknologi informasi pada aspek-aspek pelayanan.

Apabila bank tidak memperhatikan aspek-aspek pelayanan tersebut maka dapat mengakibatkan berpindahnya nasabah ke bank lain yang dianggap lebih dapat memenuhi keinginan dalam pelayanan. Hal ini tentu saja akan merugikan pihak bank yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama dalam penyelenggaraan perbankan. Apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan bank, maka akan tercipta suatu loyalitas yang menyebabkan tetap berdirinya bank tersebut. Bank Rakyat Indonesia Unit. Kalijambe Sragen merupakan salah satu bank yang menyediakan jasa dalam bidang keuangan yang harus selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, hal ini dilakukan agar para nasabah mendapatkan kepuasan dan tidak berpindah ke bank lain. Adapun usaha yang telah dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit. Kalijambe Sragen adalah dengan cara penggunaan teknologi yang semakin mendukung proses pelayanan sehari-hari seperti pembukaan rekening, penyimpanan uang, penarikan uang, transaksi peminjaman, dll.

Bank Rakyat Indonesia Unit. Kalijambe Sragen sudah menggunakan teknologi yang canggih, tetapi masih ada juga keluhan dari para nasabah. Adapun keluhan yang sering muncul adalah berkaitan dengan kecepatan proses transaksi, panjangnya antrian, dll seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1.
Daftar keluhan nasabah selama satu minggu (19 dan 21 Mei 2008)

No.	Keluhan	Jumlah responden
1	Letak ATM yang jauh	3
2	Belum tersedianya ATM	10
3	Bank offline	6
4	Pelayanan yang kurang cekatan	15
5	Belum tersedianya toilet	16
6	Lapangan parkir yang kurang luas	12
7	Panjangnya antrian di bank	17
8	Lambatnya kerja karyawan dalam melayani nasabah	5
9	karyawan kurang ramah dalam melayani nasabah	19

Jumlah responden : 103 orang

Sumber: Penelitian 2008

Dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan usaha untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan yang didasarkan pada kualitas layanan yang didefinisikan oleh konsumen. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengidentifikasikan keinginan konsumen adalah *Quality Function Deployment (QFD) - Weighted Importance Performance Analysis (WIPA)* yang meliputi tahap *Hovse of Quality*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal diatas maka penulis dapat merumuskan beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa di Bank BRI Kantor Unit Kalijambe, Sragen?
2. Apakah yang menjadi kelebihan dan kekurangan BRI Unit Kalijambe Sragen dibandingkan dengan pesaingnya?
3. Bagaimana sebaiknya upaya yang harus dilakukan oleh BRI Kantor Unit Kalijambe Sragen dalam rangka usaha perbaikan berkelanjutan demi tercapainya kepuasan nasabah.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta kinerja pelayanan Bank BRI Unit Kalijambe berdasarkan penilaian nasabah yang dapat menimbulkan kepuasan beserta atribut-atributnya dengan metode *Weighted Importance-Performance Analysis* (WIPA) - QFD (*Quality Function Deployment*).
2. Menghasilkan suatu konsep/prosedur pengembangan kualitas bagi pihak Bank Unit Kalijambe dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.4 Pembatasan Masalah

Mengingat kompleksnya permasalahan yang ada, agar pembahasan yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan untuk menghindari meluasnya dari konteks permasalahan maka objek masalah yang akan dibahas dibatasi mencakup hal - hal sebagai berikut :

1. Penelitian utama dilakukan di BRI Unit Kalijambe Sragen.
2. Nasabah yang dijadikan sampel penelitian adalah para nasabah BRI Unit Kalijambe Sragen.
3. Sebagai pembanding dipilih Bank BRI Cabang Sragen Jl. Sukowati Sragen.
4. Pihak internal bank tidak dijadikan sample dalam penelitian.
5. Kelebihan dan kekurangan bank hanya dibuat berdasarkan pendapat nasabah bukan berdasarkan data teknik karena hal tersebut merupakan rahasia pihak yang bersangkutan.
6. Metode yang digunakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan berkelanjutan ini adalah Metode *Quality Function Deployment*.
7. Variabel suku bunga tidak dimasukkan dalam atribut karena suku bunga pemerintah ditentukan oleh Bank Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai acuan dalam melakukan perbaikan terhadap kinerja Bank tersebut.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi lembaga dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan kinerjanya dalam rangka memuaskan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu pengetahuan, pengalaman dan praktek dari disiplin keilmuan yang telah didapatkan dari bangku kuliah serta sekaligus digunakan sebagai perbandingan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan dan penerapannya pada suatu instansi secara nyata.

1.6 Sistematika Pembahasan

Di dalam Sistematika pembahasannya, laporan ini dibagi dalam beberapa bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, penentuan sumber dan cara pengumpulan data serta Sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tinjauan pustaka yang melandasi penelitian ini. Di dalamnya teori-teori mengenai tinjauan pustaka yang berisi tentang uraian singkat hasil-hasil penelitian atau analisa terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan dan perbedaan penelitian dengan penulis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan proses penelitian, yang mencakup lokasi penelitian, teknik pengumpulan data,

teknik pengolahan data, populasi dan sampel, variabel-variabel penelitian, metode analisis data, serta kerangka pemecahan masalah.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang pengumpulan data hasil penelitian, penyajian data, pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan hasil pengolahan datanya.

BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Memuat uraian hasil penelitian, analisis dan pembahasan secara terpadu yang disajikan dalam bentuk pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang berhubungan dengan hasil penelitian dalam laporan penelitian dan saran-saran yang diusulkan untuk perbaikan khususnya untuk peningkatan kualitas pelayanan Bank BRI Unit. Kalijambe Sragen.